

IL SERVIZIO SOCIALE NELL'EMERGENZA COVID-19

a cura di
Mara Sanfelici, Luigi Gui,
Silvana Mordegli



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

Condivisione del sapere nel servizio sociale

collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali/FNAS

La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è viepiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.



Fondazione Nazionale Assistenti Sociali

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

Collana coordinata da

Silvana Mordegli, Presidente FNAS

Comitato editoriale

Luigi Gui, Silvana Mordegli, Francesco Poli, Mara Sanfelici, Miriam Totis

Comitato scientifico

Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzì (CNOAS), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Silvana Mordegli (*Università di Genova*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (Free University of Bozen-Bolzano), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Trieste*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*).

IL SERVIZIO SOCIALE NELL'EMERGENZA COVID-19

a cura di
Mara Sanfelici, Luigi Gui,
Silvana Mordeglia



Fondazione
Nazionale
Assistenti Sociali

FrancoAngeli

OPEN  ACCESS

Progetto grafico di copertina: Alessandro Petrini

Copyright © 2020 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Pubblicato con licenza *Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate*
4.0 Internazionale (CC-BY-NC-ND 4.0)

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel
momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso
dell'opera previste e comunicate sul sito*

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

Indice

Introduzione , di <i>Silvana Mordegli</i>	pag.	9
1. Le linee del fronte	»	9
2. La ricerca: un contributo all'approfondimento su servizio sociale e COVID-19	»	10
3. Una comunità di pratiche	»	11
4. In conclusione	»	12
5. <i>Last but not least</i>	»	13
 1. Una comunità professionale e l'emergenza , di <i>Gianmario Gazzi</i>	 »	 15
Premessa	»	15
1. Aspettare la fine della tempesta?		16
2. Le priorità per le persone (e per i professionisti)		21
 2. La vulnerabilità "normale" e il servizio sociale , di <i>Mara Sanfelici</i>	 »	 24
1. Il concetto di vulnerabilità nella letteratura sulle emergenze collettive	»	24
2. La costruzione della vulnerabilità sociale nella società contemporanea e la crisi del welfare	»	26
3. La vulnerabilità nella pandemia COVID-19	»	28
4. Lo svelamento della vulnerabilità come condizione umana	»	31
5. Vulnerabilità in tempi ordinari e straordinari: il (possibile) posto del servizio sociale nel welfare	»	34
Riferimenti bibliografici	»	38
 3. Spiazzamento e apprendimento dall'esperienza in tempo di COVID , di <i>Luigi Gui</i>	 »	 40
Premessa	»	40

1. Spiazzamento nei servizi	pag.	42
2. Incertezza negli interventi	»	46
3. Apprendimento nell'innovazione	»	50
Riferimenti bibliografici	»	53
4. Il servizio sociale nella crisi COVID-19: un progetto di ricerca , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	56
1. Le ragioni della ricerca	»	56
2. Gli assunti della ricerca	»	59
3. Gli obiettivi, le fasi e il metodo della ricerca	»	62
4. Le caratteristiche dei rispondenti e le condizioni di lavoro in diversi ambiti di intervento	»	66
Riferimenti bibliografici	»	69
5. Famiglie e minori alla prova del COVID-19 , di <i>Cristina Tilli</i>	»	71
Introduzione	»	71
1. Il quadro precedente alla pandemia	»	71
2. Famiglie e minori nel mezzo della pandemia	»	75
3. Istituzioni e assistenti sociali in cerca di risposte	»	81
4. Uno sguardo al futuro	»	91
Riferimenti bibliografici	»	93
6. Servizi sociali e persone immigrate , di <i>Daniela Simone</i>	»	96
1. Il contesto di riferimento	»	96
2. I servizi e la professione	»	100
3. I provvedimenti governativi	»	103
4. I bisogni emersi e le risposte del sistema dei servizi	»	104
5. I minori stranieri non accompagnati	»	111
6. Prospettive future	»	111
Riferimenti bibliografici	»	114
7. Servizi sociali e salute mentale , di <i>Maria Patrizia Favali e Barbara Rosina</i>	»	116
1. Il contesto di riferimento	»	116
2. I bisogni emersi e la risposta degli assistenti sociali e dei servizi	»	119
3. Prospettive future	»	127
Riferimenti bibliografici	»	132

8. Servizi per l'implementazione delle misure di contrasto alla povertà, di Alessandra Cerro, Loredana Ferrante, Nadia Laganà, Cinzia Ripa	pag.	135
1. L'emergenza sanitaria e la risposta istituzionale	»	135
2. Le politiche sociali in materia di contrasto alla povertà	»	139
3. I bisogni sociali tra necessità nuove e pregresse	»	144
4. La messa in campo di buone pratiche	»	150
5. Riflessioni conclusive	»	156
Riferimenti bibliografici	»	158
 9. La gestione dell'emergenza nei servizi per le persone anziane, di Mara Sanfelici	»	161
Introduzione	»	161
1. Risorse e criticità del sistema di welfare per gli anziani	»	162
2. "Preparedness" e risposta all'emergenza	»	165
3. L'impatto della pandemia sulle persone anziane, le famiglie e i servizi	»	167
4. Cosa ha aiutato nell'emergenza sanitaria	»	170
5. Possiamo fare meglio	»	175
Riferimenti bibliografici	»	177
 10. Dialoghi digitali. La comunità professionale si confronta sulle esperienze in tempo di COVID, di Elena Allegri e Roberta Teresa Di Rosa	»	179
1. L'impatto della pandemia sul servizio sociale	»	179
2. I webinar. Confronto in prima linea: mettersi insieme all'ascolto dell'esperienza	»	182
3. Temi, questioni, problemi	»	185
4. Formazione delle nuove generazioni	»	190
5. Per non concludere	»	191
Riferimenti bibliografici	»	192
 Gli autori	»	195

10. Dialoghi digitali. La comunità professionale si confronta sull'esperienza in tempo di COVID

di Elena Allegri e Roberta Teresa Di Rosa

1. L'impatto della pandemia sul servizio sociale

Insieme allo spiazzamento iniziale, la pandemia ha reso ancora più evidenti le disuguaglianze e le ingiustizie sociali, ha investito direttamente i servizi sociosanitari, le relazioni tra i cittadini e tali sistemi, le comunità, il ruolo dei professionisti, in un clima caratterizzato da incertezza, ritardi nella organizzazione di risposte istituzionali adeguate, disinformazione e circolazione di notizie false. La gestione della emergenza causata dal COVID-19, nelle diverse fasi in cui è articolata, ha coinvolto i professionisti dei servizi sociali in un contesto in cui, per la prima volta, una situazione di trauma e di crisi a livello collettivo (Aydin, 2017) ha investito l'intero territorio nazionale, comportando sfide senza precedenti in Italia dopo la Seconda guerra mondiale. Le misure adottate per far fronte all'emergenza, ancora in corso, e in particolare quelle per il contenimento del contagio, hanno imposto il distanziamento fisico tra persone, sfidando dunque modi, dispositivi e strumenti cardine del lavoro dell'assistente sociale. Come svolgere, per esempio, i colloqui, le visite domiciliari, il lavoro con i gruppi nei servizi sociosanitari, e come non interrompere i progetti di potenziamento delle relazioni nelle comunità locali? Come modificare velocemente progetti e interventi per costruire risposte adeguate alle domande dei cittadini, in un clima di paura, disorientamento e fatica?

In questa situazione, peraltro, si è potuto far riferimento solo in parte a esperienze già consolidate in situazioni di emergenza e all'adattamento di modelli e strumenti di intervento sviluppati, per esempio, in occasione di calamità naturali (Di Rosa, 2012; Calbucci *et al.*, 2016; Mirri, 2018).

La crisi pandemica ha avuto un impatto *diretto* e *indiretto* nella sfera di azione dei servizi sociali. L'implementazione di regole di distanziamento e di sicurezza, la chiusura di luoghi aperti al pubblico (Centri Diurni), il divieto di accesso ai familiari (Residenze Sanitarie Assistenziali), l'attivazione di

punti di distribuzione alimentare, e altro ancora, hanno comportato una interruzione delle relazioni sociali abituali e hanno richiesto la progettazione di nuove strategie per mantenere, a tutti i costi, il contatto e la presenza con le persone più vulnerabili. Le relazioni sono state vissute attraverso voci al telefono, messaggi scambiati tramite la messaggistica istantanea, o sui social network. Nel migliore dei casi, questa distanza si è trasformata in una nuova forma di prossimità, in cui l'intervento di servizio sociale si è collocato in modo innovativo nello spazio relazionale vissuto non solo dalle persone, ma anche dai professionisti.

Tra gli ambiti che sono stati investiti direttamente dal diffondersi del Corona virus vi sono, *va da sé*, la sanità (ospedali, servizi per la salute mentale, servizi per le dipendenze, e altri servizi) e, per la particolare contagiosità e letalità del virus tra le fasce anziane della popolazione, le politiche e i servizi per gli anziani fragili e non autosufficienti. Altre sfere di competenza dei servizi sociali sono state invece investite indirettamente, specie per effetto delle inedite misure e strategie attuate per fronteggiare la pandemia e la crisi sanitaria. Il *lockdown* ha infatti inciso significativamente sui processi economici, sulle dinamiche del lavoro e dell'occupazione, sull'organizzazione della vita domestica e familiare, sulla conciliazione di questa con le nuove forme organizzative del lavoro a distanza, sull'istruzione, nonché sulle condizioni materiali (economiche) dell'esistenza con particolare evidenza nelle fasce di popolazione in condizione, o a rischio, di povertà, ivi compresi i migranti (Bazurli, Campomori e Marchetti, 2020). Inoltre, il confinamento obbligato e la conseguente paralisi delle attività economiche hanno acuito la vulnerabilità di diverse fasce della popolazione (Sanfelici, 2020), esercitando una pressione straordinaria sui servizi sociali, all'interno dei quali, a causa della straordinaria riduzione delle risorse finanziarie che ha determinato l'instabilità dell'occupazione, lavorano professionisti senza garanzia di continuità, esposti anch'essi alla vulnerabilità sociale (Allegri, 2017). Le variabili descritte hanno imposto l'immediata riorganizzazione dei servizi e la necessità di agire in condizioni nuove e non pianificate.

Così, in questo periodo di crisi, sia che abbiano agito nelle strutture di accoglienza o in strada sia a distanza, gli assistenti sociali sono sempre stati in prima linea e hanno risposto alle necessità più urgenti. Prima di tutto, quella di adattare il funzionamento dei servizi alle necessarie misure di protezione e di mantenere aperti i servizi sociosanitari. Allo stesso tempo, sono stati chiamati a trovare una soluzione di emergenza per i senzatetto, a supportare le persone e le famiglie in difficoltà nella vita quotidiana, sia sul piano materiale sia su quello relazionale, e talvolta ad agire con urgenza per proteggere persone vulnerabili dalla violenza domestica. Non sempre l'esito è stato positivo, come recenti fatti di cronaca dimostrano.

Infine, ma altrettanto sostanziale, va segnalato il fatto che i professionisti del sociale hanno operato per tutelare e garantire la continuità dei diritti delle persone a fronte di procedure incerte nelle quali la tecnologia digitale era l'unica porta di accesso.

Alcune aree specifiche di intervento sono state individuate nella Circolare n. 1/2020 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale: “Sistema dei Servizi Sociali-Emergenza Coronavirus 27 marzo 2020” come ambiti nei quali si sarebbero potute manifestare particolari criticità. Il fine è stato il monitoraggio della situazione nei diversi territori e l'eventuale potenziamento dei servizi: segretariato sociale, persone senza fissa dimora, servizi domiciliari, colloqui telefonici con i soggetti in carico, servizio sociale ospedaliero, servizi per le dipendenze, servizi per la salute mentale, tutela e protezione dei minori. Dunque, gli assistenti sociali hanno lavorato fronteggiando anche il rischio di contagio. Come rilevato dalla ricerca empirica presentata in questo volume, tra gli assistenti sociali rispondenti (n=16615) al questionario somministrato circa la metà del campione analizzato (n=8823) ha svolto attività a contatto diretto con le persone. Solo la metà dei professionisti inclusi in questo sotto-campione ha dichiarato che i dispositivi di protezione individuale sono stati sufficienti (capitolo 4). Il dato è abbastanza sconcertante e rivelatore della impreparazione delle organizzazioni dei servizi sociosanitari ad affrontare una crisi pandemica, seppur imprevedibile. Peraltro, non è di conforto sapere che nella stessa situazione si trovano i Paesi di tutto il mondo, tra tentativi di risposta all'emergenza e spinte innovative verso il futuro del lavoro sociale digitale (tra gli altri, Desai, 2007; López Peláez *et al.*, 2020). È importante sottolineare, a tale proposito, che di fronte ai cambiamenti climatici e alle sempre più frequenti calamità naturali, anche le associazioni internazionali di lavoro sociale hanno approntato studi e suggerimenti che il servizio sociale può offrire ai decisori politici, basati sul confronto tra i diversi Paesi del mondo. La International Association of Schools of Social Work (IASSW), per esempio, ha istituito nel 2010 il *Disaster Intervention, Climate Change and Sustainability Committee*. Il suo scopo è quello di preparare, documenti basati su ricerche e contributi utili alle discussioni delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici e altri disastri per progettare politiche efficaci. Il *Disaster Intervention, Climate Change and Sustainability Committee* ha organizzato nel tempo eventi e riunioni di confronto a livello internazionale; attualmente, presieduto da Lena Dominelli (2020), ha contribuito a comprendere e ad affrontare l'impatto di COVID-19, che si è diffuso in 180 Paesi in tutto il mondo, diffondendo nel web diverse iniziative al fine di attivare confronto e circolazione di informazioni corrette.

2. I *webinar*. Confronto in prima linea: mettersi insieme all'ascolto dell'esperienza

In qualità di docenti di Servizio sociale presso l'Università del Piemonte Orientale di Alessandria e l'Università di Palermo, insieme alla Fondazione Nazionale degli assistenti sociali, abbiamo organizzato una serie di *webinar* sul servizio sociale e COVID-19, con il sostegno del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali, della Società Italiana del Lavoro Sociale, della Associazione Italiana di Sociologia, di Assistenti Sociali per la Protezione Civile, di Assistenti Sociali Senza Frontiere.

Con il titolo “Servizio sociale e COVID-19. Dalla prima linea: riflessioni per il post emergenza”, il 24 maggio e il 16 giugno 2020 sono stati realizzati i primi due *webinar*. L'intento è stato quello di offrire un'occasione di confronto, per la professione e la disciplina del Servizio sociale, utile a dare un senso all'emergenza sanitaria e sociale in corso e a pianificare il futuro, coinvolgendo assistenti sociali in prima linea e docenti universitari.

Due sono le ragioni fondamentali che hanno determinato la scelta di organizzare un ciclo di *webinar*. La prima concerne l'urgenza del confronto e della solidarietà all'interno della comunità professionale e scientifica del servizio sociale italiano, per dare voce ai professionisti in prima linea che durante la pandemia hanno continuato a svolgere il proprio lavoro in situazioni estreme, e tuttavia sono risultati assenti nella narrazione pubblica che si andava costruendo. A fronte della narrazione mainstream di media e social network, pervasa da notizie false e costruita sulle parole della guerra, che incitavano a trovare nemici da combattere e sviluppano paura e angoscia a livello individuale e collettivo, è parso interessante proporre un contesto di confronto scientifico, professionale e solidale. Quando abbiamo deciso di organizzare occasioni di confronto *online* non avremmo certamente immaginato un successo così grande: più di 3.000 accessi alla piattaforma durante i *webinar*. Il dato non è certamente casuale: nella primavera del 2020, infatti, sono stati organizzati eventi sulla pandemia in molti settori di ricerca e da molte comunità professionali e scientifiche sulle diverse piattaforme digitali con ritmo crescente, sia per proporre chiavi di analisi del fenomeno sia per contrastare l'isolamento nel quale tutti erano confinati. La nostra proposta è stata la prima riservata specificamente al servizio sociale.

La seconda ragione riguarda la necessità di confronto sulla formazione delle nuove generazioni di professionisti, e in particolare sulle sperimentazioni in atto utili a sistematizzare la didattica *online* nei corsi di studio in Servizio sociale all'interno delle università. Nella formazione al servizio sociale sono sempre stati considerati fondamentali sia il rapporto tra teorie e pratiche sia la connessione tra l'insegnamento, la ricerca e i servizi socio-

sanitari presenti nei territori. La cura delle connessioni tra questi ambiti è garanzia di un apprendimento di qualità, soprattutto in questo periodo di emergenza sanitaria e sociale, dove gli operatori sociali coinvolti nei servizi in prima linea, difficilmente visibili nel discorso mediatico, sono i testimoni privilegiati da coinvolgere. Pertanto, nell'invito rivolto agli assistenti sociali, la richiesta è stata quella di provare a condividere con i colleghi in ascolto due particolari aspetti: *dove* sono stati colti dall'impatto del COVID-19 e come lo hanno affrontato sul piano professionale. Cogliere sia la condizione di rischio vissuta dai professionisti sia le pratiche innovative situate nei diversi contesti e territori italiani, intrecciate agli effetti sociali e globali della pandemia, ci è parsa una occasione preziosa per costruire memoria riflessiva su un momento storico che segnerà non solo la storia delle nostre comunità, ma anche quella della nostra professione.

Non è semplice rendere conto della fitta rete di scambi intercorsi tra contenuti, emozioni e riflessioni proposti per costruire un futuro più giusto che ha caratterizzato i *webinar* di maggio e giugno 2020. Saranno qui di seguito presentati i relatori intervenuti e successivamente i principali temi analizzati, accorpati secondo salienza e incisività rispetto al futuro.

Negli indirizzi di saluto, Gianmario Gazzì, presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli assistenti sociali (Cnoas), ha anticipato alcuni punti dell'intervento che avrebbe presentato il 21 giugno 2020 agli Stati Generali organizzati dal Governo. Dopo aver evidenziato molti interventi straordinari attivati dagli assistenti sociali nei mesi di emergenza, ha centrato l'attenzione sul futuro che si prefigura: «maggior rischio di povertà delle fasce più deboli della popolazione, sospensione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, situazioni familiari già molto compromesse che risultano aggravarsi e povertà educativa in aumento. Queste situazioni si sommano alle gravi e complesse richieste preesistenti. Tutto ciò, nei fatti, trova ancora in molte parti del Paese un'inadeguatezza organizzativa e strutturale dei servizi sociali e socio-assistenziali territoriali, che permangono o esternalizzati o precari. Ampliando lo sguardo sul tema dell'inclusione sociale dobbiamo ribadire che non vi sono ancora adeguate forme di integrazione socio-sanitaria. Anziani, disabili, persone che soffrono di malattia mentale o bambini in condizione di rischio, ancora oggi a settimane dai primi riavvii, soffrono la mancanza di organizzazioni territoriali capaci di integrare le diverse professionalità ed interventi a livello domiciliare, ma soprattutto denunciano la mancata riapertura dei servizi in molte regioni» (Gazzì, 2020).

Silvana Mordegli, presidente della Fondazione Nazionale assistenti sociali, citando la ricerca avviata dalla stessa fondazione (presentata in questo volume), che ha coinvolto oltre 16mila dei 45mila assistenti sociali, ha messo in luce alcuni dei problemi inerenti la condizione lavorativa degli assistenti

sociali, esacerbata dalla pandemia in atto: oltre il 75% dei professionisti coinvolti per le misure di contrasto alla povertà sono essi stessi precari, con contratti in scadenza entro l'anno. Tale situazione, se non sarà impressa una inversione di tendenza, comporterà gravi conseguenze nel sistema di sostegno alle persone (Sanfelici e Mordegli, 2020).

Alessandro Sicora, presidente della Società Italiana di Servizio sociale, ha ribadito l'importanza del confronto tra le diverse componenti del Servizio sociale come professione e come disciplina, evidenziando l'impegno dei docenti universitari di servizio sociale nella repentina trasformazione dei corsi di insegnamento dalla forma in presenza a quella *online*.

La prima relazione è stata quella presentata da Anna Maria Campanini che, come presidente della IASSW, ha illustrato criticamente l'impegno delle associazioni internazionali di servizio sociale, tratteggiando le azioni intraprese nei diversi continenti e invitando tutti i presenti a partecipare alle diverse iniziative sul fronteggiamento della pandemia che si moltiplicano a livello internazionale, sottolineando l'importanza dell'apporto che l'Italia può offrire alla riflessione e al confronto in tale contesto.

Altri contributi sono stati quelli offerti da Luigi Gui, dell'Università di Trieste, in merito ai nuovi saperi che la professione sta elaborando durante l'esperienza di intervento nella pandemia, con particolare attenzione alla capacità di proiezione verso il futuro; da Mara Sanfelici, ricercatrice di FNAS e dell'Università di Trieste, che ha presentato alcune interessanti considerazioni sui primi risultati della ricerca sugli assistenti sociali nel COVID-19, e da Maria Concetta Storaci, consigliera del CNOAS con delega all'immigrazione, che ha ripercorso i passaggi salienti degli sviluppi più recenti della normativa in materia di immigrazione, ricostruendo le conseguenze immediate della pandemia nella gestione dell'accoglienza e anticipando quelle che si prefigurano, a medio e lungo termine, nel campo sempre più delicato dell'accoglienza dei migranti vulnerabili, e in particolare dei minori stranieri non accompagnati.

I protagonisti dei *webinar* sono stati alcuni assistenti sociali provenienti da differenti tipi di servizi sociali e di territori che, almeno idealmente, hanno rappresentato le diverse regioni italiane, considerando che i tempi brevi degli eventi *online* non hanno consentito di comprenderle tutte, come auspicabile. I loro nomi compaiono qui di seguito, in ordine alfabetico, mentre, come già segnalato, temi e problemi affrontati nei loro interventi saranno presentati al punto successivo.

La voce degli assistenti sociali in prima linea è stata rappresentata da:

- Gabriella Argento, presidente Associazione Assistenti Sociali Senza Frontiere, coordinatrice progetto SAAMA, Strategie di Accompagnamento all'Autonomia per Minori Accolti;

- Antonio Brascia, assistente sociale coordinatore CRAP San Francesco, Cassano delle Murgie, Bari;
- Lia Chiari, Servizio sociale Minori, Emilia Romagna;
- Angela Errore, responsabile Ufficio del Garante Infanzia e Adolescenza del Comune di Palermo, collaboratrice nell'organizzazione della centrale degli aiuti alimentari;
- Monica Forno, presidente della Associazione assistenti sociali per la protezione civile (A.S.PRO.C);
- Andrea Mirri, coordinatore tecnico-scientifico Servizio Emergenza Urgenza Sociale, Azienda USL Toscana Centro;
- Paolo Quercia, responsabile dell'Unità Emergenze Sociali del Comune di Palermo, referente nel piano di protezione civile di attività di pronto intervento sociale e assistenza alla popolazione ex COVID-19;
- Carmen Rauso, responsabile Area Sociale ASST (Azienda Socio Sanitaria Territoriale) di Cremona (Ospedale, Consultorio, Centro Psico Sociale, Neuropsichiatria Infantile, SerD, Carcere);
- Barbara Rosina, referente di area in un Dipartimento Interaziendale di salute mentale di una ASL piemontese;
- - Simona Vallino, direttore della RSA Anni Azzurri di Montanaro (Torino);
- Vittorio Zanon, Comune di Verona, referente per il progetto NAVE (Network Antitratta per il Veneto).

Sono stati interventi preziosi, che hanno presentato uno spaccato, per certi versi inatteso, di modi, dispositivi e interventi attivati durante la pandemia.

Tra corridoi deserti e sedi di servizio riorganizzate, colloqui svolti prima dietro il cancello di servizi e successivamente *online*, coordinamento del volontariato, collaborazione e solidarietà tra diverse professioni, decisioni assunte in mancanza di riferimenti organizzativi, isole di decontaminazione e conforto, abbracci vietati o dati con lo sguardo, lacrime e determinazione senza i dispositivi di protezione individuale, gli assistenti sociali intervenuti nei *webinar* hanno ricostruito il senso del servizio sociale durante la pandemia, come descritto nei punti che seguono.

3. Temi, questioni, problemi

3.1. Spezzare gli steccati: l'offerta di servizi ordinari e di servizi straordinari

L'emergenza ha posto i servizi e i professionisti di fronte all'imperativo di scegliere da che parte stare e di reagire immediatamente attivando colla-

borazioni tra servizi, volontariato e associazionismo. Insieme ai Servizi sanitari, sono stati i Servizi sociali dei Comuni a sostenere le fasce di popolazione più fragili, non solo recependo le indicazioni arrivate dal livello centrale, ma anche riorganizzando i propri servizi e mettendo in campo inedite forme di vicinanza alle persone, alle famiglie, in alcuni casi coinvolgendo attivamente la comunità locale (Cittalia, 2020). Fuor di retorica, va evidenziato che nei racconti presentati durante i *webinar* emerge la capacità di reazione dei professionisti, che non hanno subito l'emergenza, ma hanno inventato forme di collaborazione inedite, spezzando antichi steccati. In alcuni territori, per esempio, il Comune ha delegato ai servizi sociali l'intera gestione del processo relativo ai buoni spesa: dalla raccolta delle richieste all'approfondimento e alla restituzione al Comune per gli adempimenti economici. È stato attivato il servizio sociale di pronto intervento, che presuppone una risposta entro 24 ore dalla domanda del cittadino. Subissati dalle richieste, gli assistenti sociali hanno chiesto la collaborazione degli educatori professionali, in quei giorni liberi dall'impegno dei centri diurni chiusi. Gli educatori aiutavano le persone a fare le domande. Gli assistenti sociali approfondivano le situazioni e davano riscontro al Comune. Una capacità di collaborazione che non si era mai vista. Gli assistenti sociali si impegnano nell'intervento sociale per cercare e garantire a ogni persona, gruppo o comunità pari opportunità, accesso alle risorse e sostegno per soddisfare le loro esigenze; riservando particolare attenzione a quelli che si trovano in una situazione di maggiore vulnerabilità o in una specifica situazione di svantaggio sociale, secondo i principi di *advocacy* con e per le persone, per assicurare che la giustizia sociale e i diritti umani siano rispettati.

In epoca COVID-19, gli assistenti sociali hanno continuato ad operare nei servizi di assistenza sociale ordinari, ma adattando alla nuova circostanza i processi: valutazione di bisogni, facilitazione dell'accesso alle cure domiciliari e ai servizi specialistici, salvaguardia dei minori e degli adulti, cura delle relazioni familiari, mobilitazione delle comunità. Il servizio sociale ha un ruolo essenziale, in prima linea, nella lotta contro la diffusione del virus attraverso il sostegno alle comunità nella protezione e prevenzione attraverso la solidarietà sociale.

Certamente è stato relativamente più semplice organizzare gli interventi nei territori all'interno dei quali esiste una consuetudine alla collaborazione tra servizi, tra pubblico, privato e corpi intermedi della società all'interno di processi di *civic/public governance* che enfatizzano le pratiche di partecipazione democratica e di interazione orizzontale insieme ai principi di cooperazione, fiducia, rete (Allegri, 2015). Tali meccanismi hanno creato situazioni territoriali differenziate nel nostro Paese sia in ragione di esperienze maturate in precedenti situazioni di emergenza sia in relazione alla capacità

delle diverse componenti di ogni comunità locale di intercettare più o meno agevolmente le vulnerabilità emergenti e di contrastare la problematica situazione sociale aggravata dal virus, in particolare in termini di aumento delle disuguaglianze e delle conseguenze sul piano sociale ed economico.

3.2. Risposte ai nuovi bisogni in un contesto di risorse straordinarie?

Fornire interventi di servizio sociale in questa circostanza è stata un'enorme sfida, che gli assistenti sociali hanno affrontato coraggiosamente, fronteggiando le richieste provenienti dalla popolazione in contesti di risorse limitate e spesso senza adeguate attrezzature di sicurezza o protocolli sanitari dai loro datori di lavoro. Essere preparati ad affrontare un'emergenza, infatti, implica l'analisi dei bisogni e delle vulnerabilità sociali, e la costruzione di profili di comunità, individuata come azione strategica per la gestione delle crisi collettive (Dominelli, 2012).

In particolare, nella Circolare n. 1/2020 del 27 marzo 2020 "Sistema dei Servizi Sociali-Emergenza Coronavirus" del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali-Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale, si evidenzia come l'attuale contesto emergenziale potrebbe avere effetti particolarmente gravi su soggetti già caratterizzati da elementi di fragilità di tipo fisico, psicologico e sociale. In tal senso, risulta opportuno, all'interno dei servizi sociali, potenziare i centri di ascolto delle persone in carico, anche per via telefonica e telematica (cfr. art. 22, comma 2, lett. i della legge 328/2000). Data la mancanza di strutture di prossimità per le persone più vulnerabili, si è reso necessario l'ampliamento del servizio e dell'intensità dell'attenzione verso le persone inserite in percorsi di assistenza e supporto, e il rafforzamento del monitoraggio attraverso l'uso del telefono. In molti casi, è stato necessario creare nuovi servizi di prossimità: consegna di cibo, dispositivi di supporto, sistemi di teleassistenza, geo-localizzazione, ecc. Le iniziative sono state generalmente attuate attraverso forme di partenariato e un intenso lavoro di rete sul territorio, talvolta con caratteristiche di *governance* multilivello, che ha saputo valorizzare relazioni informali e mettere a sistema le risorse dell'intera comunità (Cittalia, 2020). Dalle narrazioni presentate è emerso chiaramente che l'urgenza di agire senza indugi ha spinto ogni attore presente nei diversi territori a fare al meglio quello che sapeva fare all'interno di partenariati, promossi dai Comuni e dagli enti gestori, con soggetti, associazioni, reti informali di cittadini. Tra le novità emergenti va segnalato il coinvolgimento di negozi, studi professionali e imprese che nell'emergenza hanno collaborato con i servizi sociali.

3.3. Competenze digitali

Dalle testimonianze degli assistenti sociali è emerso come nei momenti emergenziali sia stato importante non rimanere fossilizzati sulle procedure abitualmente in uso nei servizi, ma reagire con creatività e flessibilità, per ragionare su come poter essere utili pur avendo a disposizione strumenti limitati. Così, i servizi si sono attrezzati, in pochissimo tempo, con lo *smart-working*, alternato al lavoro in presenza – attualmente in fase di riattivazione – che sta coinvolgendo oggi tanti professionisti: giorno dopo giorno stanno reinventando strumenti di lavoro, sperimentando nuove pratiche e nuovi modi di comunicare. Si utilizzano strumenti telematici, *computer* in rete e/o *smartphone*, attraverso i quali si fornisce ascolto, si mantengono i rapporti con le persone seguite e con i colleghi, si sviluppa il lavoro interprofessionale fra i diversi servizi. Naturalmente progettare attività di servizio sociale da remoto in forma permanente sarà possibile solo a condizione che le organizzazioni dotino i professionisti e i servizi di tutti i dispositivi necessari all'uso così come di connessioni efficaci.

Gli assistenti sociali hanno raccontato di come, anche a distanza, sia possibile avere confronti e lavorare nella solidarietà. Responsabili e colleghi dei servizi sociali riportano che nuove collaborazioni sono state avviate, altre si sono consolidate, ad esempio con volontariato e Protezione civile.

L'uso degli strumenti telematici ha superato alcune resistenze e scetticismi e sta riscuotendo valutazioni positive da parte degli operatori, in quanto stimola a cogliere opportunità nuove e a percorrere strade inesplorate (Cellini, 2020). Alcuni hanno raccontato della valutazione positiva da parte di persone seguite dai servizi, che hanno trovato meno invasivo l'operato degli assistenti sociali. Certamente è, quello appena descritto, uno degli elementi più innovativi, che merita una riflessione ulteriore, anche per definire agili Linee Guida in materia che diano indicazioni chiare alle amministrazioni in ambito sociale (Cittalia, 2020).

3.4. Sostenere i professionisti: il ruolo della supervisione

Il COVID-19 ha pesantemente interferito sulle pratiche quotidiane, richiedendo risposte adeguate e richiamando costantemente un ripensamento delle conoscenze e della deontologia professionale.

Oltre alle evidenti ricadute sulla vita delle persone che accedono ai servizi sociali, sono palesi anche gli effetti che la pandemia ha comportato per gli assistenti sociali, esposti, come in altri casi di disastri naturali (terremoti, inondazioni, atti terroristici), a stress che vanno al di là di quelli connessi con

l'esercizio della professione. Le strategie di contenimento del contagio (*lockdown*, distanziamento fisico) hanno infatti trasformato – e spesso radicalmente messo in crisi – il rapporto quotidiano con le persone-utenti, con i colleghi, con l'organizzazione di appartenenza e con il contesto sociale, o la comunità locale in cui un assistente sociale opera.

È dimostrato che la pandemia impegna gli assistenti sociali con una tempistica che stravolge i ritmi naturali di lavoro: immediatezza e improcrastinabilità degli interventi, per di più a distanza, crescita esponenziale delle situazioni di emergenza emotiva e psicologica, coinvolgimento della sfera e dei tempi privati del professionista, inadeguatezza dei protocolli ordinari e altro ancora. Tali condizioni mettono a dura prova l'essenza stessa del lavoro professionale (basato sull'empatia, sulla prossimità, sull'incontro), soprattutto a livello micro, richiedendo un continuo riallineamento del metodo e degli strumenti che sostanziano la relazione di aiuto in un periodo di obbligato distanziamento fisico, amplificato anche dalla situazione simmetrica che si è creata tra persone, famiglie e assistente sociale, quotidianamente esposti allo stesso rischio e dunque alle stesse ansie prodotte dal contagio e dal suo contenimento. Il lavoro dell'assistente sociale, già investito da forme di stress ben note in letteratura (*stress* traumatico secondario, *compassion fatigue*, etc.), viene ulteriormente reso precario da forme d'ansia e di incertezza che posso condurre a forme di *burnout* e, dunque, ripercuotersi negativamente tanto sul benessere dei professionisti quanto sulla loro possibilità di promuovere il benessere per le persone che seguono, riducendo l'efficacia dell'intervento sociale proprio nei momenti in cui invece sarebbe più necessario. Più volte, durante i *webinar*, i professionisti hanno rimarcato la necessità di poter usufruire di percorsi di supervisione, tanto più che nei mesi scorsi, la sperimentazione di incontri di supervisione da remoto ha prodotto esiti positivi, permettendo di non rinunciare alla possibilità di acquisizione, trasmissione e valorizzazione del sapere professionale tipica della supervisione, e al tempo stesso di affrontare il vissuto professionale e personale attivando le capacità di analisi processuale utili nella gestione delle criticità incontrate.

Gli incontri di supervisione creano un'opportunità per riesaminare situazioni e progetti, valutare le esigenze di risorse, determinare come continuare i servizi essenziali e supportare i professionisti dei servizi sociali. Anche in remoto, può aversi, con gli opportuni accorgimenti metodologici, l'attivazione di capacità di pensiero, di smontaggio e rimontaggio dell'intervento attraverso i parametri teorico metodologici tipici della professione, con particolare attenzione alla dimensione emotiva (Allegrì, 2000). Tutti elementi che durante una crisi di salute pubblica risultano ancora più essenziali da curare, poiché i professionisti, in questi frangenti, hanno particolarmente

bisogno di supporto per mantenere la loro efficacia e sicurezza (National Council on Crime and Delinquency, 2020). Per questa ragione, appare indifferibile elaborare forme specifiche di sostegno sia sul piano della cura di sé (*self care*), sia su quello della supervisione collettiva guidata da un esperto assistente sociale, che le organizzazioni dovrebbero organizzare.

4. Formazione delle nuove generazioni

Durante la pandemia del COVID-19 un numero crescente di università in tutto il mondo hanno attivato l'apprendimento *online*. Tutti i docenti di Servizio sociale si sono impegnati a trasformare velocemente le loro lezioni da modalità in presenza a modalità *online*. Tra le principali preoccupazioni spiccava quella relativa alla rinuncia alle esercitazioni, ossia alle simulazioni di situazioni di azione professionale, e al tirocinio nei servizi sociali. Inoltre, si trattava di trasformare il rapporto diretto tra studenti, professori, assistenti sociali esperti che presentano la loro attività rivista criticamente durante le lezioni e gli utenti “esperti” dell'esperienza con assistenti sociali e servizi sociali (Beresford e Boxhall, 2012; Ramon *et al.*, 2019).

È stata una sfida importante da cogliere, pur considerando le esperienze pregresse di didattica *online*: era evidente la necessità di trasformare immediatamente la forma della didattica senza perdere le peculiarità tipiche del particolare sistema di apprendimento teorico-pratico organizzato a livello universitario, utile a formare futuri professionisti. Le trasformazioni che hanno sconvolto la vita delle persone, dalle zone rosse al confinamento, alla lontananza fisica, hanno evidenziato vulnerabilità e disuguaglianze sociali anche nell'apprendimento *online*. Ci sono studenti, infatti, che non hanno dispositivi utili per seguire le lezioni *online*, altri che vivono in zone dove la banda di connessione è debole. Durante la connessione *online*, inoltre, è impossibile guardarsi negli occhi, può essere difficile cogliere i segnali della comunicazione non verbale, i gesti vengono eliminati: questi sono alcuni dei motivi che provocano una sensazione di stanchezza dopo le lezioni, gli incontri, i *webinar*.

Tuttavia, oltre alle difficoltà, è importante sottolineare anche le opportunità che questa nuova situazione sta mostrando. Docenti e assistenti sociali stanno acquisendo nuove competenze utili per guardare al futuro in modo proattivo. La costruzione di un sistema di apprendimento, nell'ambito del servizio sociale, centrato su una metodologia di apprendimento misto, che comprenda l'apprendimento in classe, *online* e il *mobile learning*, oltre al tirocinio, potrebbe essere una soluzione efficace per tenere insieme le esigenze degli studenti che vivono lontano dall'Università e il rafforzamento del sistema di relazioni tra i diversi attori coinvolti nella formazione.

5. Per non concludere

Il servizio sociale ha interpretato un ruolo essenziale, in prima linea, nella emergenza e nelle azioni di contrasto alla diffusione del virus attraverso il sostegno alle persone e alle comunità. Questo perché può intervenire - e certamente dovrà farlo nell'immediato futuro nella costruzione di profili di comunità e nell'individuazione delle vulnerabilità, opponendosi all'aggravarsi della situazione sociale generata da virus, in particolare in termini di aumento delle disuguaglianze e delle conseguenti sfide sociali ed economiche (Dominelli, 2020). L'esperienza dei *webinar* ha confermato che il confronto e la solidarietà all'interno della comunità professionale e scientifica del servizio sociale italiano è la via da privilegiare tanto per il consolidamento della conoscenza quanto per stimolare il dialogo tra i professionisti in prima linea, difficilmente visibili nel discorso mediatico. Da questi processi di confronto possono auspicabilmente trarre ispirazione per riportare la prospettiva sociale e il servizio sociale nella narrazione pubblica sulla gestione dell'emergenza e della pandemia. Il supporto, il confronto e il sostegno di colleghi più esperti può essere di grande utilità, attraverso l'analisi di incidenti critici occorsi, di dubbi e dilemmi etici, di pratiche professionali individuate, esplicitate, condivise, come è tipico di una comunità di pratiche, la fortunata locuzione che Wenger (1998) ha coniato per definire un'aggregazione informale di attori che, nelle organizzazioni, si costituiscono spontaneamente attorno a pratiche di lavoro comuni, confrontando saperi, significati, linguaggi. Dal dibattito scaturito durante i *webinar* è emersa chiaramente la necessità di una adeguata preparazione alla gestione di ogni tipo di emergenza, nei suoi risvolti sociali e di prevenzione, e alla organizzazione di strutture di coordinamento multilivello che si possono adattare agli assetti organizzativi e istituzionali nei diversi territori (Di Rosa, 2012; Mirri, 2018) con una chiara distinzione di ruoli e responsabilità. Peraltro, la pandemia ha messo in luce l'urgenza di ridare importanza al lavoro sociale nel territorio e nella comunità: dalla collaborazione con la Medicina Generale e Territoriale nelle USCA, le Unità Speciali di Continuità Assistenziale, di recente istituzione, principalmente rivolte alle cure sociosanitarie al domicilio per pazienti COVID-19 (dimessi dalle strutture ospedaliere o mai ricoverati) ai progetti di educazione sociosanitaria della comunità rispetto alla salute pubblica. In generale, si tratta di informare costantemente le persone e lavorare con loro perché si prendano cura di loro stesse, dei loro cari, della salute del loro territorio e perché è importante farlo (Dominelli, 2020). Inoltre, nelle emergenze internazionali, la comunicazione diventa un aspetto essenziale ai fini della *preparedness* (fase preparatoria) e della *response* (fase di risposta) nei sistemi di recettività e di intervento nelle comunità. In questo senso assumono particolare importanza le fasi del processo comunicativo partecipato:

pianificazione, organizzazione e coordinamento a livello istituzionale (Venturini, 2020).

Infine, l'esperienza professionale e le molte ricerche empiriche svolte in questi mesi costituiscono una occasione unica per ampliare la dimensione sociale del lavoro professionale fino a comprendere e rilanciare una più marcata dimensione politica del ruolo, dell'intervento e dell'identità del servizio sociale, potenzialmente più capace di individuare nella struttura sociale una delle cause principali dei problemi che i cittadini presentano quotidianamente ai servizi sociali, anche nell'epoca del COVID-19 (Allegri, 2015). Si tratta di acquisire, di fronte al decisore politico, la titolarità a concorrere alla definizione dell'agenda politica per la promozione del benessere della comunità, ossia la *policy practice* (Campanini, 2015).

Riferimenti bibliografici

- Aydin C. (2017) "How to Forget the Unforgettable? On Collective Trauma, Cultural Identity, and Mnemotechnologies", *Identity*, 17, 3:125-137.
- Allegri E. (2000), *Supervisione e lavoro sociale*, Carocci, Roma.
- Allegri E. (2015), *Il Servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma.
- Allegri E. (2017), "Cambiare prospettiva? Politiche sociali e servizio sociale di comunità", *La Rivista delle Politiche Sociali*, 1: 81-92.
- Allegri E., Di Rosa R.T., Mordegli S. (2020), *Social Work and COVID-19: From the Front Line, Reflections for the Post Emergency*. Testo disponibile al sito <https://www.iassw-aiets.org/COVID-19/5186-social-work-and-COVID-19-from-the-front-line-reflections-for-the-post-emergency/>, consultato il 20/09/2020.
- Bazurli R., Campomori F., Marchetti C. (2020), *Dall'emergenza sanitaria alla sanatoria: la condizione degli immigrati nella pandemia*, in Osservatorio per la Coesione e l'Inclusione Sociale, *COVID-19 e la sfida della coesione in Italia: imparare dall'emergenza per politiche più eque e inclusive*, Testo disponibile al sito: <https://osservatoriocoesionesociale.eu/wp-content/uploads/2020/07/Quaderno-collettivo-COVID.pdf>, consultato il 10/09/2020.
- Beresford P. e Boxhall K. (2012), "Service users, social work education and knowledge for social work practice", *Social Work Education*, 3, 2: 155-167.
- Bertotti T. (2016), *Decidere nel servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Calbucci R., Deidda M., De Santi M., Di Rosa R.T., Fiorentini A., Giuliano E.M., Gui L., Mordegli S., Pelosio S., Sartori F., Ticchiati R., Zannoni A. (2016), *Servizio sociale e calamità naturali. Interventi di servizio sociale*, EISS, Ente Italiano di Servizio Sociale, Roma.
- Campanini A. M. (2015), *Servizio sociale e policy practice*, in Bassi A., Moro G., a cura di, *Politiche sociali innovative e diritti di cittadinanza*, FrancoAngeli, Milano.
- Cellini G. (2020), *Il ruolo delle professioni sociali nell'emergenza Coronavirus*,

- Testo disponibile al sito: <https://welforum.it/il-punto/emergenza-coronavirus-tempi-di-precarieta/tempi-di-precarieta/il-ruolo-delle-professioni-sociali-nelle-emergenza-coronavirus/>, consultato il 20/09/2020.
- Cittalia (2020), *I servizi sociali al tempo del Corona virus*. Testo disponibile al sito <https://www.cittalia.it/wp-content/uploads/2020/07/I-Servizi-Sociali-al-tempo-del-Coronavirus.pdf>, consultato il 20/09/2020.
- Gruppo di lavoro Istituto Superiore Sanità, Formazione COVID-19 (2020), *Formazione per la preparedness nell'emergenza COVID-19: case report dell'Istituto Superiore di Sanità. Versione del 31 maggio 2020, (Rapporto ISS COVID-19 n. 57/2020)*. Testo disponibile al sito https://www.iss.it/documents/20126/0/Rapporto+ISS+COVID-19+57_2020.pdf/89a7d845-d804-972f-d3ec-2019e9157c64?t=1596035543499, consultato il 20/09/2020.
- Desai A. (2007), *Disaster and Social Work Responses*, in Dominelli L., ed, *Revitalising Communities in a Globalising World*, Ashgate, Aldershot.
- Di Rosa, R.T., a cura di (2012), *Il servizio sociale nell'emergenza. Esperienze e prospettive dall'Abruzzo all'Emilia*, Aracne, Roma.
- Dominelli L. (2020), *Il servizio sociale durante una pandemia sanitaria*, Università di Stirling (trad. it. Carlo Soregotti). Testo disponibile al sito <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/03/Il-servizio-sociale-durante-una-pandemia-sanitaria.pdf>, consultato il 20/09/2020.
- Dominelli, L. (2012). *Green Social Work: from Environmental Crises to Environmental Justice*, Polity Press, Cambridge, UK.
- National Council on Crime and Delinquency (NCCD) Children's Research Center (2020), *Child Welfare Supervision During Physical Distancing-Tools and Guidance*. Testo disponibile al sito <https://www.nccdglobal.org/sites/default/files/Child%20Welfare%20Supervision%20During%20Physical%20Distancing-Tools%20and%20Guidance.pdf>, consultato il 20/09/2020.
- Gazzi G. (2020), presidente del Consiglio Nazionale Ordine degli Assistenti sociali, *Emergenza COVID-19: interventi urgenti in materia di integrazione socio-sanitaria, politiche sociali e servizi sociali*, Stati Generali, Governo italiano. Testo disponibile al sito https://cnoas.org/wp-content/uploads/2020/06/Stati-Generali-21-06-2020_2.pdf, consultato il 20/09/2020.
- López Peláez A., Marcuello-Servós M., Castillo de Mesa J., Almaguer Kalixto P. (2020), "The More You Know, the Less You Fear: Reflexive Social Work Practices in Times of COVID-19", *International Social Work*, brief report: 1-7.
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Direzione Generale per la lotta alla povertà e per la programmazione sociale (2020), *Circolare n. 1/2020: Sistema dei Servizi Sociali – Emergenza Coronavirus 27 marzo 2020*. Testo disponibile al sito <https://www.lavoro.gov.it/redditicittadinanza/Documenti-norme/Documents/Circolare-27-03-2020.pdf>, consultato il 20/09/2020.
- Mirri A. (2018), *Emergenze, urgenze e servizio sociale. Teoria, metodologia e tecniche*, Carocci, Roma.
- Ramon S., Grodofsky Merav M., Allegri E., Rafaelic A.(2019), "Service Users' Involvement in Social Work Education: Focus on Social Change Projects", *Social Work Education*, 38,1: 89-102.

- Sanfelici M. (2020), “The Italian Response to the COVID-19 Crisis: Lessons Learned and Future Direction in Social Development”, *The International Journal of Community and Social Development*, 2, 2: 191-210.
- Sanfelici M., Mordegia S. (2020) “Per una nuova cultura dell’emergenza: ruolo e funzioni del servizio sociale in situazioni di crisi personali e collettive”, *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 1: 213-226.
- Social Service Workforce Safety and Wellbeing During The COVID-19 Response. *Recommended Actions* testo disponibile al sito: <http://socialserviceworkforce.org/resources/social-service-workforce-safety-and-wellbeing-during-COVID-19-response-recommended-actions> (20.09.2020).
- Venturini D. (2020), *COVID-19. Tra decreti e provvedimenti: sguardi di servizio sociale e psicologia dell’emergenza nella relazione e comunicazione con la cittadinanza*, testo disponibile al sito: <https://www.personaedanno.it/articolo/COVID-19-tra-decreti-e-provvedimenti-sguardi-di-servizio-sociale-e-psicologia-dell-emergenza-nella-relazione-e-comunicazione-con-la-cittadinanza> (20.08.2020).
- Wenger E. (1998), *Communities of Practice. Learning, Meaning and Identity*, Oxford University Press, Oxford (trad. it.: *Comunità di pratica. Apprendimento, significato e identità*, Cortina, Milano, 2006).

Gli autori

Elena Allegri (Ph.D.), professore aggregato e ricercatore confermato di Sociologia all'Università del Piemonte Orientale, direttore del Master in management per il coordinamento del servizio sociale nelle organizzazioni socio-sanitarie, sanitarie e socio-assistenziali, insegna Critical social work e Teorie, metodi e tecniche del servizio sociale.

Alessandra Cerro, Assistente sociale, è esperta in misure di contrasto alla povertà e Consigliere dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Lazio.

Roberta Teresa Di Rosa (Ph.D.), professore associato di Sociologia e Servizio sociale, coordinatore dei Corsi triennale e magistrale in Servizio sociale dell'Università di Palermo, insegna Sociologia delle migrazioni e Servizio sociale internazionale.

Maria Patrizia Favali, Assistente sociale specialista con esperienza pluriennale nei servizi per la salute mentale, Presidente Ordine Assistenti Sociali del Lazio, insegna Politica sociale all'Università La Sapienza di Roma.

Loredana Ferrante, Assistente sociale specialista, è esperta di misure di contrasto alla povertà.

Gianmario Gazzi è Presidente del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali.

Luigi Gui (Ph.D.), professore associato di Sociologia generale, insegna Metodi e tecniche del servizio sociale, Teorie del servizio sociale e Politica sociale nell'Università di Trieste.

Nadia Laganà, Assistente sociale specialista, esperta in misure di contrasto alla povertà, è Consigliere dell'Ordine degli Assistenti Sociali della Calabria.

Silvana Mordegli (Ph.D.), Presidente della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, insegna Metodi e tecniche del servizio sociale nell'Università degli Studi di Genova.

Cinzia Ripa, Assistente sociale, esperta in misure di contrasto alla povertà, è Consigliere dell'Ordine degli Assistenti Sociali della Puglia.

Barbara Rosina (Ph.D.), Assistente sociale specialista con esperienza pluriennale nei servizi per la salute mentale, Presidente dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Piemonte, insegna Principi e fondamenti del Servizio sociale all'Università del Piemonte Orientale.

Mara Sanfelici (Ph.D.), assegnista di ricerca presso l'Università degli Studi di Trieste, insegna Metodi e tecniche del servizio sociale nell'Università di Parma e collabora come ricercatrice con la Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali.

Daniela Simone, Assistente sociale specialista, esperta di politiche e servizi per gli immigrati, è Consigliere dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Piemonte.

Questo volume discute i risultati di una ricerca realizzata dal Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali e dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali attraverso la somministrazione di un questionario *online* agli assistenti sociali italiani nel mese di aprile 2020. L'obiettivo è stato quello di dare voce a ciò che i professionisti hanno osservato sul campo nelle prime settimane dell'emergenza COVID-19, monitorando i cambiamenti e le trasformazioni nella fase del *lockdown* attraverso il loro sguardo.

In un tempo in cui tutti i Paesi del mondo stanno fronteggiando le conseguenze della crisi innescata dalla pandemia, questo contributo intende offrire un'analisi critica di come il servizio sociale ha risposto all'emergenza e di quali sono state le sfide emerse, le sperimentazioni e le lezioni apprese. L'intento è quello di mettere a sistema le conoscenze acquisite, analizzare i fattori di vulnerabilità che hanno potuto mitigare o aggravare l'impatto della crisi, evidenziare le pratiche messe in campo per rispondere ai bisogni sociali emergenti e suggerire future direzioni possibili per rigenerare il ruolo del servizio sociale nel sistema di welfare.

I capitoli introduttivi descrivono il contesto dell'indagine e introducono i concetti teorici che hanno orientato il disegno della ricerca. Gli autori dei singoli contributi discutono i risultati dell'analisi dei dati, riferita ai servizi sociali per i bambini e le famiglie, per le persone anziane, per le persone immigrate, per la salute mentale e per gli interventi di contrasto della povertà.

Mara Sanfelici (Ph.D), assegnista di ricerca presso l'Università degli Studi di Trieste, insegna Metodi e tecniche del servizio sociale nell'Università di Parma e collabora come ricercatrice con la Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali.

Luigi Gui (Ph.D), professore associato di Sociologia generale, insegna Metodi e tecniche del servizio sociale, Teorie del servizio sociale e Politica sociale nell'Università di Trieste.

Silvana Mordeglia (Ph.D), presidente della Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, insegna Metodi e tecniche del servizio sociale nell'Università di Genova.